



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIOS EXTERNOS
SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA
EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2018**

TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:
DRELLI CANCHANYA ALONZO

ASESORA:
Mg. MARIA DEL ROSARIO GUTIERREZ CAMPOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA
POLÍTICAS Y GESTION EN SALUD

LIMA – PERU

2018

PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Blanca Rodríguez', is written over a horizontal line.

PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Blanca Rodríguez Rojas

SECRETARIO

MG. Bárbara Allemant Valencia

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'María del Rosario', is written over a horizontal line.

VOCAL

MG. María del Rosario Gutiérrez Campos

DEDICATORIA

A Dios por brindarme día a día la sabiduría y fortaleza de para llegar al término de la tesis. A mis padres por su apoyo incondicional, paciencia y dedicación hacia a mi persona. A mi asesora Mg. Rosario Gutiérrez Campos que me apoyo en cada proceso del estudio para la culminación de la presente tesis. A todos mis compañeros de estudio que durante la carrera profesional me enseñaron cosas positivas y que han influido para que esta tesis sea una realidad. Con todo el corazón gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la vida y hacer posible la realización del presente trabajo de investigación. Agradezco a todos los usuarios por facilitarme su valioso tiempo, quienes aceptaron y participaron en la realización del estudio. Al Hospital San José, Callao por brindarme la oportunidad de elaborar con éxito esta investigación. A mi docente de investigación por depositar su confianza, paciencia y orientación en la culminación del presente trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Drelli Canchanya Alonzo con DNI N° 77477931, a disposición de cumplir con las condiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académica profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

De esta manera, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

De tal forma asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, encubrimiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, julio del 2018

Drelli Canchanya Alonzo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes presento la Tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIOS EXTERNOS SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO 2018”. Esta tesis tiene como finalidad conocer la satisfacción que tiene el usuario con respecto a la atención que brinda el personal de salud del Hospital San José, Callao, y cumple con el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título Profesional de Licenciatura en Enfermería.

Así mismo espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

Drelli Canchanya Alonzo

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento... ..	iv
Declaración de autenticidad... ..	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de gráficos	ix

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática	12
1. 2 Trabajos previos... ..	15
1.3 Teoría relacionada al tema	19
1.4 Formulación del problema.....	23
1.5 Justificación del estudio... ..	23
1.6 Objetivos... ..	24

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	25
2.2 Variables, Operacionalización.....	26
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... ..	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	31

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIONES

V. CONCLUSION

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

- Instrumento
- Consentimiento informado
- Carta de autorización
- Matriz de consistencia

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 01 Nivel de satisfacción general del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018	33
Grafico N° 02 Nivel de satisfacción según la Dimensión Humana del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018	34
Grafico N ° 03 Nivel de satisfacción según la Dimensión Técnico – científica del usuario que acude a consultorios del Hospital San José, Callao 2018	35
Grafico N 04 Nivel de satisfacción según la Dimensión Entorno del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018	36
Grafico N° 05 Grafico comparativo de las dimensiones de la satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del Hospital San José, Callao, 2018.....	37

RESUMEN

La satisfacción del usuario es considerada un parámetro importante al momento de evaluar la atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del hospital, debido a que permite, escuchar directamente a los usuarios y de esta manera poder incluir la satisfacción de sus necesidades, logrando alcanzar buenos resultados. **Objetivo:** Determinar la satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018. **Material y Método:** El diseño fue de tipo descriptivo no experimental, por lo que no se llegó a manipular la variable, es de tipo cuantitativo, y de corte transversal, debido a que la información se recolectó en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo. La muestra estuvo constituida por 99 usuarios que se encontraban en los consultorios externos del Hospital San José, Callao. Se utilizó como instrumento un cuestionario diseñado por Gladys Huiza en el 2006 el cual fue utilizado para este estudio de investigación. **Resultados:** Se obtuvo que un 81.8% de los usuarios presentaron satisfacción alta, frente a un 16.1% que presentaron satisfacción media y solo un 2% presentaron satisfacción baja con respecto a la atención que brinda el personal de salud. A su vez también se encontró, que en cada una de las tres dimensiones sobresalió más el nivel de satisfacción Alta. **Conclusiones:** La mayoría de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Hospital San José manifiestan satisfacción alta sobre la atención que brinda el personal de salud.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, atención

ABSTRACT

User satisfaction is considered an important factor when assessing of care offered by health personnel in the hospital's outpatient clinics, as it allows users to be listened directly and in this way be able to include satisfaction of their needs, in order to achieve good results.

Objective: To determine the satisfaction of the user who comes to the outpatient clinic on the quality of care provided by the health personnel working in the hospital San José, Callao, 2018. **Material and Method:** The design was descriptive, nor experimental, so that the manipulable variables were not reached. Is of a quantitative type, and of a cross-sectional nature, because the information is collected at a specific time, making a cut in time. The sample consisted of 99 users who were in the outpatient clinics of the San José hospital, Callao. A questionnaire designed by Gladys Huiza in 2006 was used as an instrument, which was adapted for this research study. **Results:** 81.8% of the users obtained high satisfaction, compared to 16.1%. That achieved average satisfaction and only 2% of satisfaction with respect to of care offered by the health staff. At the same time it was also found that in each of the three dimensions the high level of satisfaction stood out. **Conclusions:** The majority of users who attend the outpatient clinics of the San José Hospital express high satisfaction with the care provided by health personnel.

Keywords: Satisfaction, user, care

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

En el mundo en el que vivimos actualmente, las ciencias tecnológicas y los avances científicos aplicados al campo de la salud se han incrementado vertiginosamente, con el fin de generar cambios en la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, así como se han presentado avances también se han identificado en los últimos años numerosos casos sobre la mala atención al usuario en los diferentes servicios de salud. Es por ello que se ha puesto en evidencia la “satisfacción” que tienen los usuarios que asisten a los servicios de salud por algún malestar o dolencia, sobre la atención que le brinda el personal que labora en las instituciones de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2011 manifiesta que: *“La satisfacción del usuario es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los conocimientos del paciente y del servicio de salud para lograr el mínimo riesgo de efectos adversos y la máxima satisfacción del usuario con el proceso e atención”*.

Según el Ministerio de la Salud (MINSA) el 2012 define a la “satisfacción del usuario” como la “evaluación de los servicios y la atención que brinda el profesional de salud”. Así mismo el MINSA, ha implementado estrategias para una adecuada satisfacción del usuario enmarcadas en la participación del personal de salud; sin embargo los resultados no han sido los óptimos y el problema aún persiste. Esta situación ha venido cobrando mayor atención especialmente en la Salud Pública considerada desde hace poco más de una década como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud ².

Desde la experiencia profesional se ha encontrado que durante la formación se hace énfasis tanto a la dimensión técnico-científica, considerada como el conjunto de fundamentos instrumentales y científicos necesarios para la atención directa a las

personas, como a la dimensión relacional, referida a la interacción entre el profesional de salud y la persona como centro de la atención. Sin embargo, al explorar la realidad de la práctica profesional cotidiana, se ha percibido que la dimensión técnico-científica se magnifica y la relacional queda relegada a un segundo plano por diversos factores de índole administrativos y burocráticos que necesitan ser investigados.

Los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud oportunos y eficaces a la población; por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la adecuada atención del personal de salud a los usuarios, debido a que el usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad, con personal que tenga no solo conocimientos sino también habilidades y destrezas y juicio racional.

Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a la concepción y metodologías de medición de la satisfacción, también es consenso, la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de la salud ³. La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

La aplicación de indicadores de calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud, como el resultado de un proceso o actividad capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores, no tendría los resultados deseados utilizando el mismo indicador de calidad medido por la satisfacción del usuario, puesto que en todo servicio de salud se encuentran impregnados el espíritu profesional y el espíritu institucional dentro de un marco doctrinario coherente y adecuado. La satisfacción del usuario involucra una experiencia racional y cognoscitiva, derivada

del comportamiento del producto o servicio; debido a que está subordinada a múltiples factores tales como: valores morales, culturales, necesidades personales y la misma organización ⁴.

Las nuevas tecnologías en la atención de salud han multiplicado los costos del sector salud y las percepciones de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, las investigaciones indican errores en la atención del usuario, con ocurrencia de factores indeseados, perjudicando la imagen de las instituciones de salud. Aunque diversos países a nivel mundial presentan problemas en la atención hospitalaria del usuario, los esfuerzos han sido observados para mejorar su eficacia y eficiencia. Por tanto, la Organización Mundial de Salud, recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varias investigaciones sobre satisfacción del paciente han sido conducidas.

La satisfacción del usuario es importante debido a que ha sido sugerida como indicador de la atención en los países desarrollados. Por tanto el profesional de salud tiene conciencia de su responsabilidad ante la atención que presta al usuario, y a la institución, tiene ética, y basa su accionar en leyes y normas que rigen su profesión, y también tiene conciencia de la contribución de su desempeño en la evaluación de la atención y satisfacción del usuario ⁵.

En este sentido, escuchar lo que los usuarios tienen para resumir sobre la atención que les es brindada y sobre su satisfacción que puede ser una oportunidad de construcción, es un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisivos de innovación y transformación. Los cambios en el contexto a nivel mundial han hecho que los usuarios y sus familiares exijan un compromiso renovado en la mejora de la atención de las organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación de la seguridad del paciente.

Un estudio realizado por Córdova en el año 2012, con respecto a la “Satisfacción de los usuarios de la calidad de atención del servicio de consultorio externo en el hospital de Essalud Cajamarca”, encontró que el 60,2% de los usuarios

manifestaban insatisfacción y casi el 40%, manifestaban satisfacción. El tiempo de llegada al hospital menor de 30 minutos es la característica que presenta menor nivel de insatisfacción en las diferentes dimensiones de la calidad de servicio. Sin embargo el tiempo de llegada al hospital de 30 minutos a una hora, era el factor asociado a la insatisfacción global del servicio ⁶.

Por consiguiente los profesionales de la salud tenemos responsabilidad en la conducción y manejo de los servicios de salud, estamos conscientes que en el contexto actual se ha figurado un escenario en el que se hace mandatorio el aprendizaje de la gerencia moderna, con la finalidad de alcanzar valores de eficacia, eficiencia y efectividad en las prestaciones de los servicios de salud.

Durante las prácticas pre- profesionales que se realizó en el Hospital San José, se pudo observar y presenciar, la insatisfacción por parte de los usuarios que asisten a dicho nosocomio. Estos hechos motivaron la realización del presente estudio de investigación, midiendo la satisfacción de los usuarios en las dimensiones: Humana, técnico – científica y entorno. Este estudio tiene como finalidad establecer las bases que permitan comprender el problema en una institución hospitalaria.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Díaz. M (2014) Cajamarca. En su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud del Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014”, encontró como resultados que el 68,2% de usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital, y el 31.8% estaban satisfechos. En cuanto a las características del usuario externo se encontró que el 48,4% estaban comprendidos entre las edades de 30 a 59 años de edad, el 61.1% eran mujeres, el 41,3% eran casadas, el 36,4% tenían un grado de educación primaria y el 49,2% tenían como ocupación ser ama de casa. Como conclusión se observó que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida del personal de salud. Recomendación: Se

deben realizar capacitaciones al personal de salud para el mejoramiento de la calidad de atención. ⁸.

Tinoco M. (2015), Lima. En su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional de la P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre - diciembre 2015”, refiere que se encuestaron 460 pacientes y entre los resultados obtuvo que el grupo etario prevalente fue el de adultez temprana con 53%, con un grado de satisfacción del 24.69%. El género más frecuente fue el femenino, con un grado de satisfacción del 25.26%. El nivel educativo prevalente fue el superior técnico con 45%, con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente con 26.1%, cuyo grado de satisfacción fue del 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa se encontró que el 73.03% tenía insatisfacción y un 26.97% satisfacción. Por tanto se concluye que el usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. Recomendación: concientizar al personal médico, enfermeras, obstetras personal de admisión y farmacia sobre la importancia del buen trato hacia el usuario externo ⁹.

León, Y. (2013) Lima., en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue”, de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-transversal, trabajo con una muestra de 75 usuarios, empleando como instrumento de recolección de datos, un cuestionario y la técnica fue la encuesta. Obtuvo como resultado que el 76% de usuarios expresan estar satisfechos y un 14 % muy satisfechos con la atención recibida. En la dimensión Relaciones Humanas obtuvo un 81 % de usuarios satisfechos, y 19 % muy satisfechos; en la dimensión Técnico –científica obtuvo 76 % de usuarios satisfechos, 20% de muy satisfechos, 4 % de ni insatisfechos/ ni satisfechos y; en la dimensión entorno se encontró que un 45 % estaban satisfechos, y un 10 % muy satisfechos. Conclusión: La mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención

recibida. Recomendaciones: Mejorar la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido ¹⁰.

Messarina P. (2015) Lima, en su investigación titulada “Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015”, encontró como resultado que el 49.1% de los pacientes estiman que la calidad de la atención es muy buena, y el 41.1% la considera buena, solo el 0.4% consideran que la calidad de atención es mala. También se encontró que un 45.1% de los pacientes encuestados están muy satisfechos, el 42.4% satisfechos, el 8.9% ni satisfecho ni insatisfecho y el 3.6% insatisfechos. Conclusión, se determinó que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878, el que nos indica que existe una alta correlación entre ambas variables. Recomendación: que las autoridades del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo, elaboren e implementen estrategias para mantener la calidad de la atención que brindan los profesionales de la salud, la cual influye directamente en la satisfacción del paciente ¹¹.

Santana J. (2012) Lima, en su investigación titulada “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, encontraron que de los 275 pacientes entrevistados, 194 (70,5%) eran casados o vivían con compañero (a); 169 (61,5%) eran del sexo masculino; 155 (56,4%) estaban empleados y 154 (56,0%) estudiaron por un período igual o superior a nueve años. Entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Conclusión: A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la

institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes ¹².

Tuesta Z. (2015) San Martin, en su investigación titulada “Satisfacción percibida por el usuario sobre la calidad de atención externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba”, encontró como resultado que el 86,2% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia tienen una percepción de Regular de la calidad de atención. El 71,5 % de los usuarios, responden que se encuentran satisfechos con la atención, el 19.3 % insatisfechos y sólo el 9.1% muy satisfechos. Recomendaciones: Que el responsable del área de gestión de la calidad hospitalaria, fortalezca las competencias del personal asistencial, profesional, técnico y administrativo del servicio de emergencia, y que se elaboren proyectos de mejora que redunden en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia¹³.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Sánchez L. (2013), México, realizo un estudio sobre: “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. Resultados: se encontró que el 60.8% manifestaban satisfacción alta y 38.2% satisfacción baja con respecto a la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta. Conclusiones: Se puede concluir que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. Recomendación: La institución debe tomar en cuenta la

opinión de los usuarios quienes se expresaron libremente su percepción particular de la satisfacción resultado del contacto con el servicio de la unidad médica, es de elogiar la excelente presentación de la unidad ya que además de lo confortable de las instalaciones, se contaba con pantallas planas en la sala de espera ¹⁴.

Rosales O. (2012) Venezuela, en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el servicio de psiquiatría, Hospital de niños José Manuel” encontró como resultado que el 97% de los participantes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el Servicio de Psiquiatría, siendo los motivos más frecuentes de esta satisfacción la buena atención recibida y la mejoría del problema del niño. Asimismo, con relación a la distribución según la escala de satisfacción-insatisfacción, este 97% se reparte entre estar muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho; siendo el más frecuente el nivel de satisfecho con un 53% de los casos. Conclusiones: En general los participantes en el estudio, padres o representantes de los pacientes, están satisfechos con las cualidades personales del personal, tanto de enfermería como con los psiquiatras, en cuanto a amabilidad, disponibilidad y buena atención, y menos satisfechos con la información recibida y el ambiente físico. Recomendaciones: Difundir la información derivada de esta investigación a todo nivel: personal del Servicio de Psiquiatría del hospital, especialmente al que coordina el servicio y a los psiquiatras quienes son los que dirigen el proceso de atención de los pacientes, a los jefes de servicio de los demás servicios del hospital, al director y sus asesores y a los que proveen los aportes financieros; con el fin de que conozcan y analicen esta realidad, lo cual les permita tomar acciones para mejorar las áreas deficitarias ¹⁵.

1.3 TEORÍA RELACIONADA AL TEMA

Con el propósito de poseer un respaldo científico para el presente estudio de investigación, así como para el análisis e interpretación de los hallazgos relacionado al estudio, hablaremos con respecto a la base teórica ¹⁶.

Avedis Donabedian

La satisfacción en salud es la aprobación final de la atención, la cual refleja la capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes y su familia. En este sentido, considera que toda persona satisfecha continuara haciendo uso de los servicios de salud y mantendrán vínculos específicos con el personal, cumpliendo con los regímenes de cuidados ¹⁷.

La atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. “El autor refiere: *“La atención se observa en el hospital y realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Hoy día la gente habla de autonomía del usuario, pero por lo general eso se traduce en abandono del usuario”*¹⁸.

Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con que la atención es parte de un ineludible compromiso profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones en un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención en salud. Se dice que la satisfacción es un indicador importante al momento de evaluar la atención que brinda el profesional, debido a que esta forma va poder identificar y mejorar los procesos asistenciales, brindando una atención de calidad enfocado en el paciente y su familia.

La atención es "el tipo que se espera recibir y que va a maximizar el completo bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. De igual manera es un tema que apodera cada vez más significativo puesto que la libertad con que opinan los clientes con respecto a los servicios recibidos de los responsables de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios.

Así mismo también la atención es la práctica apropiada de las participaciones que son seguras, donde se aplica ciencia y tecnología con el rendimiento máximo para la salud sin incrementar el peligro a través de un proceso plasmados en normas y valores del profesional.

Según **Bárbara Zas** especialista en psicología de la salud, la definición de satisfacción está relacionada con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea. Menciona que satisfacer las necesidades de las personas es un proceso complejo de intersubjetividades, ya que solo se puede satisfacer a los clientes, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos ¹⁹.

La satisfacción es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y como estos responden a las atenciones percibidas en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Es por ello que la satisfacción del usuario se define como el valor del estado de ánimo de una persona que deduce de comparar el rendimiento percibido de un servicio.

La Organización Mundial de Salud en el 2011, “sostiene que la atención es definida como la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas”²⁰.

Por otra parte, el presente estudio de investigación está constituido por 3 dimensiones, las cuales se definen seguidamente. Donabedian sostiene abordar y evaluar al servicio a partir de tres dimensiones: la **dimensión humana, técnico-científica** y del **entorno**; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos que caracterizan al servicio de salud. Los atributos que expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

Según MINSA y Dueñas, (1998), plantean la existencia de tres dimensiones, las mismas que son proporcionadas en la presente investigación, la dimensión humana, que se refiere al aspecto humano de la atención de salud, cuyas características básicas se detalla a continuación:

- Respeto a los derechos humanos y a los aspectos individuales de la persona.
- Información única, completa veraz y oportuna
- Intereses en las necesidades y demandas del usuario
- Trato cordial y amable

- Ética y principios de acuerdo con los valores controlados por la sociedad y orientados a la salud.

La dimensión técnico- científico, se refiere al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población. Para **Dueñas O.** la dimensión técnica, se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud los cuales se han tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio.

Donabedian, (1996), refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Las características que posee dicha dimensión son:

- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

La dimensión entorno, Según el Ministerio de Salud en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación. Los atributos

de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

En este sentido, la satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades, ha sido una forma adecuada de evaluar la atención en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la atención de la prestación del servicio de salud.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se puede realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio de investigación permitirá conocer la situación actual de la satisfacción del usuario externo sobre la atención que brinda el personal de salud en el Hospital San José, con el fin de identificar algunos aspectos que se debe mejorar en la atención al usuario, así mismo permitirá identificar cuan satisfechos se sienten los usuarios luego de haber sido atendidos y así indagar algunos cambios necesarios en la atención por parte del personal de salud y también nos permitirá comprender cómo se interrelacionan entre sí, cuáles son sus principales problemas para así poder plantear las respectivas soluciones y se pueda brindar una buena atención a los usuarios que acuden a consultorios.

También se justifica porque va a incorporar a la Institución Hospitalaria datos importantes y relevantes que permitirán hacer mejoras continuas en el servicio y generar cambios positivos en la labor del profesional de salud, enfocando la

atención de todo el personal hacia la completa satisfacción del usuario, teniendo en cuenta sus percepciones, y así identificar sus posibles deficiencias en la atención del personal de salud percibidas por los usuarios que acuden a los consultorios.

Asimismo, la investigación servirá como referencia bibliográfica para la realización de futuros estudios acerca de la satisfacción del usuario externo, debido a que en la actualidad no se encuentra una investigación similar o parecida en el Hospital “San José” del Callao.

1.6 OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar la satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018.

Objetivos específicos:

- a) Identificar la satisfacción en su dimensión humana del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud.
- b) Identificar la satisfacción en su dimensión técnica - científica del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud.
- c) Identificar la satisfacción en su dimensión entorno del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo no experimental, por lo que no se ha llegado a manipular la variable, es de tipo cuantitativo, y de corte transversal, debido a que la información se recolectó en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo.

Es prospectivo, porque los datos son nuevos, han sido extraídos con la aplicación del instrumento.

Es transversal, porque los datos han sido tomados en un momento determinado y no ha habido seguimiento.

2.2 Variable, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Satisfacción del usuario que acuden a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud	<p>La satisfacción en salud es la aprobación final de la atención, la cual refleja la capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes y su familia.</p> <p>Según Federico Tobar:</p> <p>"Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población".</p>	<p>Es la opinión del usuario externo sobre la dimensión humana, técnico-científica y el entorno con respecto a la atención que recibe en los consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018.</p> <p>Será medido en niveles de satisfacción :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Satisfacción baja ❖ Satisfacción alta ❖ Satisfacción media <p>Calificación :</p> <p>0 – 29</p> <p>30 – 59</p> <p>60 - 88</p> <p>Puntaje por pregunta:</p> <p>0(nunca)</p> <p>1(raras veces)</p> <p>2(algunas veces)</p> <p>3(frecuentemente)</p> <p>4(siempre)</p>	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial amable. • Personal correctamente uniformado. • Respeto al orden de llegada. • Interés manifestó en el problema de salud. • Respeto a su privacidad. • Información completa, oportuna y entendida por el usuario • Provisión de descanso médico. • Confidencialidad de los diagnósticos. • Sesiones educativas de interés para el usuario. 	Nominal
			Técnico científica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación recibida durante el examen clínico. • Ejecución del examen clínico del área afectada. • Solución del problema de salud del paciente. • Provisión de medicamentos. • Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios. 	

			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la consulta médica. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Limpieza y orden de los ambientes y baños • Iluminación de los ambientes. • Ventilación de la sala de espera. 	
--	--	--	----------------	---	--

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población:

El estudio se realizó en el Hospital San José – Callao ubicado en la Av. Carmen de la Legua, en la provincia constitucional del Callao, distrito de Carmen de la Legua.

La población está conformada por los usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital San José – Callao, siendo de 540 usuarios, los cuales serán seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple

2.3.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra de dicha población se empleó la formula estadística de proporción de una población finita.

$$n = \frac{z^2 (p \cdot q)}{e^2 + (z^2 (p \cdot q))}$$
$$N$$

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza deseada = 92%

p = proporción de la población con la característica

q = proporción de la población con la característica deseada

e = nivel de error de cometer = 8%

N = tamaño de la población = 540

De acuerdo a la fórmula de muestra se encuestó 99 usuarios para que se dé a un nivel de confianza del 92 % y un margen de error de 8%.

De acuerdo a la investigación se incluyeron los siguientes criterios:

INCLUSIÓN:

- ✓ Hombres y mujeres mayores de 18 años
- ✓ Hombres y mujeres que viven por más de un año en el distrito del Callao
- ✓ usuarios que por lo menos hayan pasado una vez por los consultorios del hospital.
- ✓ Personas que estén dispuestas a participar voluntariamente en la investigación.

EXCLUSIÓN:

- ✓ Hombres y Mujeres menores de 15 años
- ✓ Hombres y Mujeres que no sean usuarios del hospital San José
- ✓ Personas que no estén dispuestos a participar en la investigación

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario.

El instrumento fue un cuestionario que contiene preguntas abiertas y cerradas, consta de tres partes: Datos personales, Datos específicos del usuario contiene 22 preguntas cerradas que abarcaron según dimensiones:

- Dimensión Humana (9 ítems): 1, 2, 4, 5, 6, 9, 11, 13, y 16.
- Dimensión Técnico - Científica (8 ítems): 3, 7, 8, 10, 12, 14, 15, 22.
- Dimensión Entorno (5 ítems): 17, 18, 19, 20 y 21.

Finalmente se solicitó opiniones y sugerencias a los usuarios acerca de la atención que le brinda el personal de salud, los mismos que fueron formulados por la

investigadora Gladys Huiza Guardia en el 2006, por lo cual tuvo que ser sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

El instrumento de medición (IM) original tuvo una longitud de 22 ítems y una amplitud de escala de cinco categorías, asignándose para la calificación un puntaje de 4, 3, 2, 1 y 0 para las escalas de (siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca).

Los valores finales de presentación de la escala final se resumieron en tres categorías ordinales: Categoría satisfacción alta (siempre y frecuentemente), satisfacción media (algunas veces); y satisfacción baja (rara veces y nunca). Donde el puntaje es de 0 a 29 Baja, 30 a 59 Media, 60 a 88 Alta.

La validez y confiabilidad:

El instrumento elaborado por Gladys Huiza, se realizó según la prueba piloto siendo así 100 usuarios en la que participaron, para la confiabilidad se realizó con los métodos de Spearman- Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854).

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se prosiguió una serie de pasos para la recolección de los datos

- Se solicitó una carta de autorización a la Facultad, para la aplicación del presente estudio.
- Se solicitó la autorización del hospital, en la cual se realizó el estudio, previa identificación de la población.
- Se procedió a la aplicación de los instrumentos de forma sistemática.

Luego de concluir con la recolección de datos, se procesó la información obtenida en el programa Excel, para ello se elaboró una tabla de códigos, asignando un código a cada pregunta, con un valor de 3= Satisfacción alta, 2= Satisfacción media y 1 = Satisfacción baja y finalmente se presentó los resultados.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

En relación a la ética: se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos que asegurarán la validación del trabajo de investigación:

Beneficencia: El presente trabajo de investigación beneficiará a los usuarios que asisten a los consultorios externos del hospital San José, de modo que al contar con información sobre el tema los encargados del manejo de dicho hospital podrán tomar medidas para corregir y reforzar algunas acciones respecto a la atención en el usuario.

No maleficencia. Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer daño a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse a intenciones de acciones que pueden causar daño.

Autonomía. En este trabajo de investigación los usuarios del hospital tomarán la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmarán un consentimiento informado.

Justicia: En este principio se define a la población, el cual se elegirá de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos usuarios tienen misma posibilidad de ser elegidos.

RESULTADOS III

TABLA 1

Características generales según frecuencia y porcentaje del usuario que acude a los consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018.

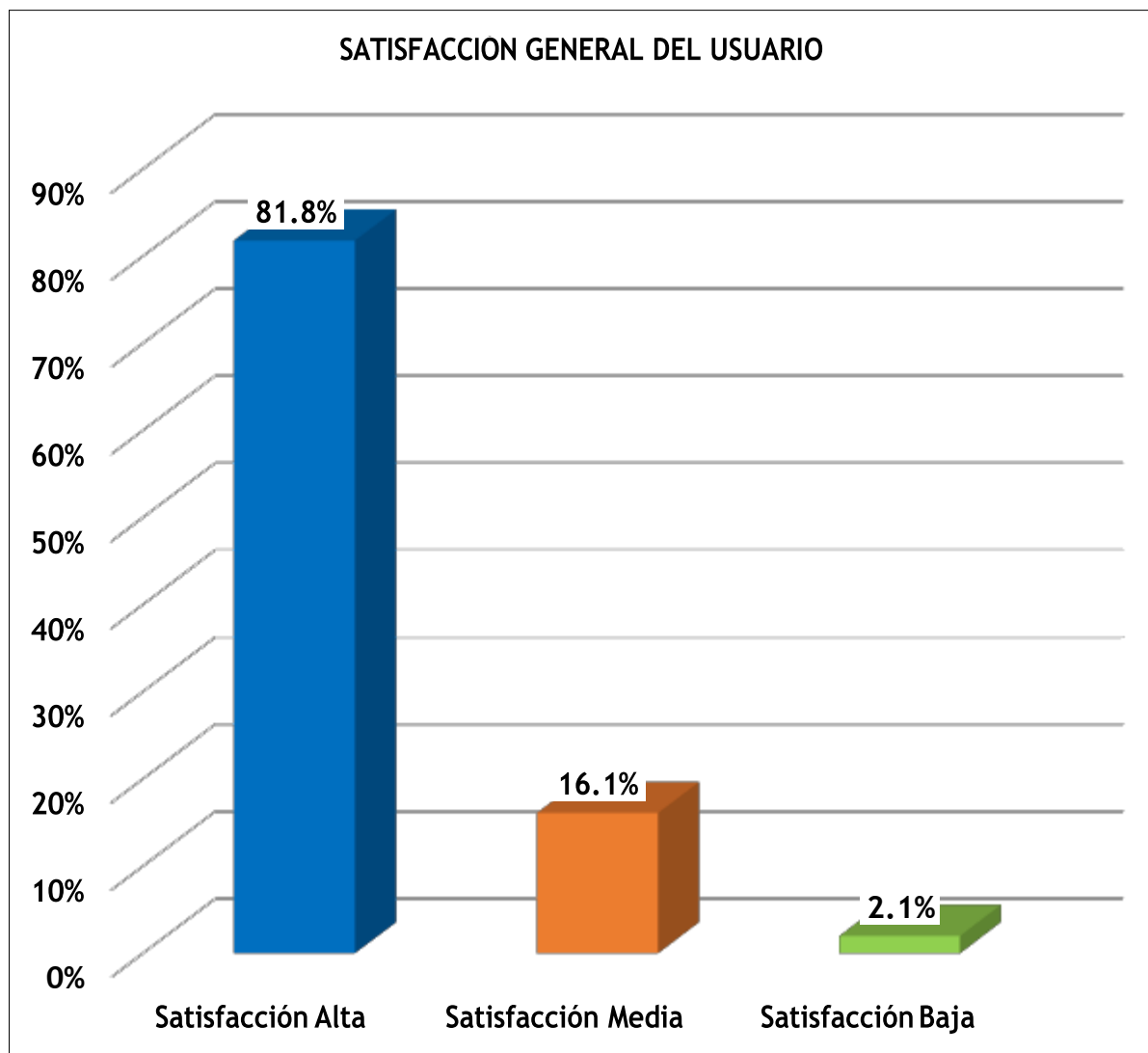
DATOS GENERALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEXO:		
Femenino	63	63%
Masculino	36	37%
EDAD:		
19-30	20	20%
31-42	52	52%
43-54	24	25%
55-60	3	3%
CONSULTORIO DONDE ES ATENDIDO		
Medicina	17	17,2%
Otorrino	16	16,2%
Cirugía	17	17,2%
Ginecología	17	17,2%
Traumatología	16	16,2%
Oftalmología	16	16,2%
Total	99	100%

Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Al identificar las características generales de los usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital San José, se observó que de acuerdo al sexo de los usuarios predomina más el sexo femenino con (63%), en cuanto a la edad el grupo de mayor porcentaje se encuentran entre 31 a 42 años representando con un 52 %, con respecto a los consultorios donde es atendido el usuario continuamente, los mayores porcentajes que predominan más son medicina, cirugía y ginecología con (17.2 %).

GRAFICO N° 1

Nivel de satisfacción general del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018



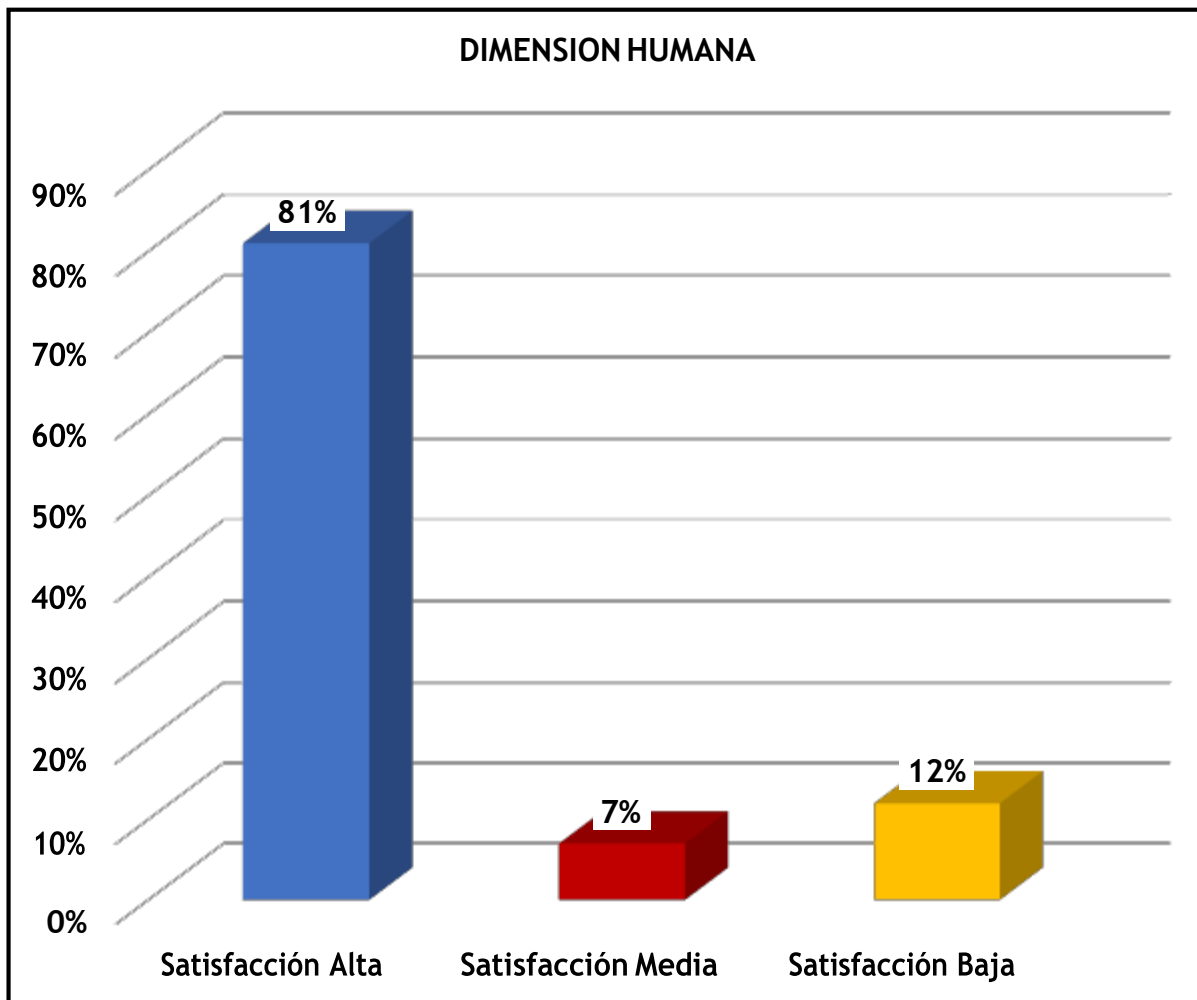
Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que en cuanto a la satisfacción general del usuario, un 81.8% (80) presenta satisfacción alta, frente a un 16.1%(15) que presenta satisfacción media y un porcentaje menor de 2.1%(4) que presenta satisfacción baja.

GRAFICO N° 2

Nivel de satisfacción según la dimensión humana del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018



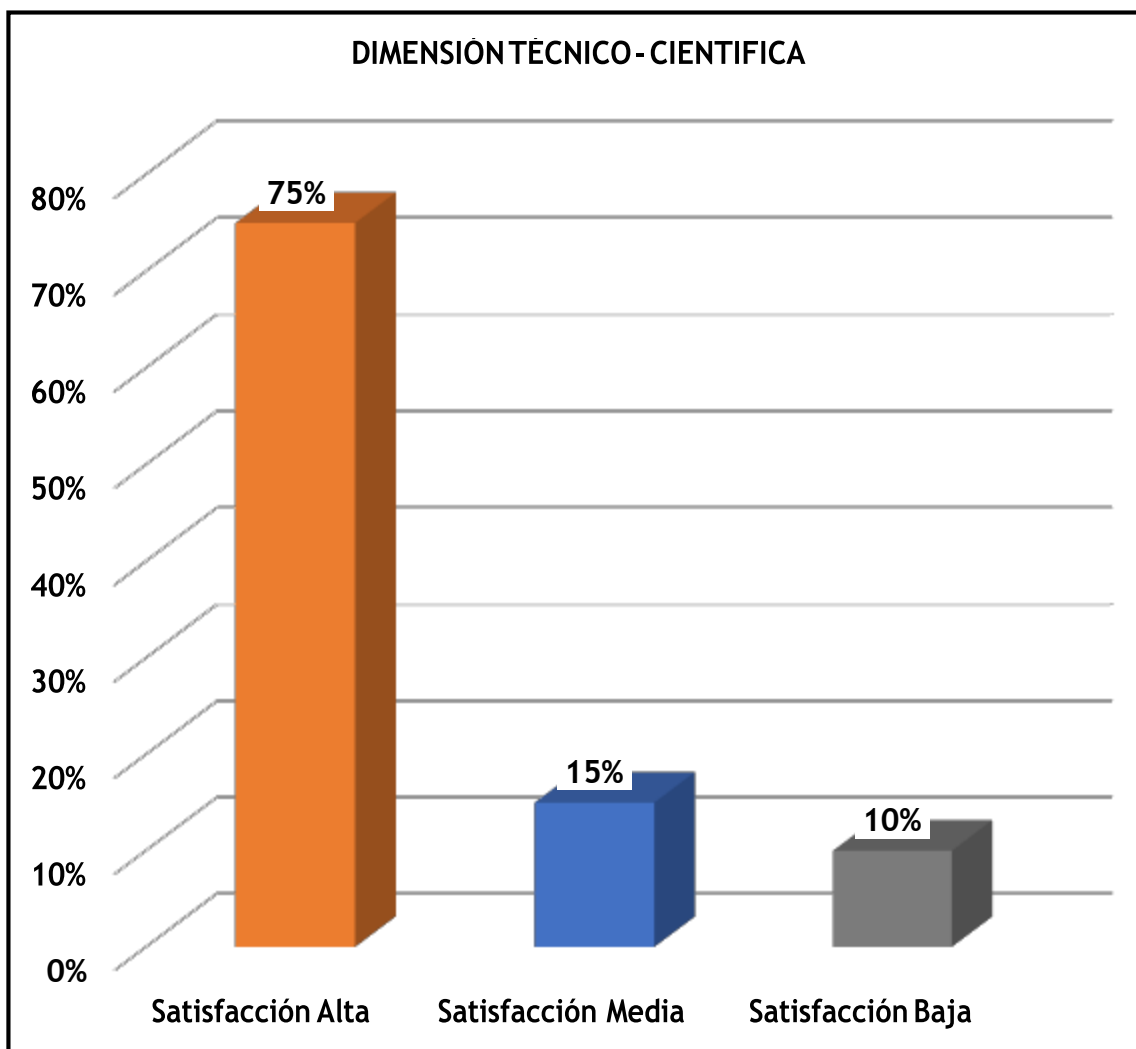
Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que en cuanto a la satisfacción del usuario en su dimensión Humana, el 81% (82) presenta satisfacción alta, frente a un 12% (11) que presenta una satisfacción baja y tan solo un 7% (6) presenta satisfacción media.

GRAFICO N° 3

Nivel de satisfacción según la dimensión técnico – científica del usuario que acude a consultorios del Hospital San José, Callao 2018



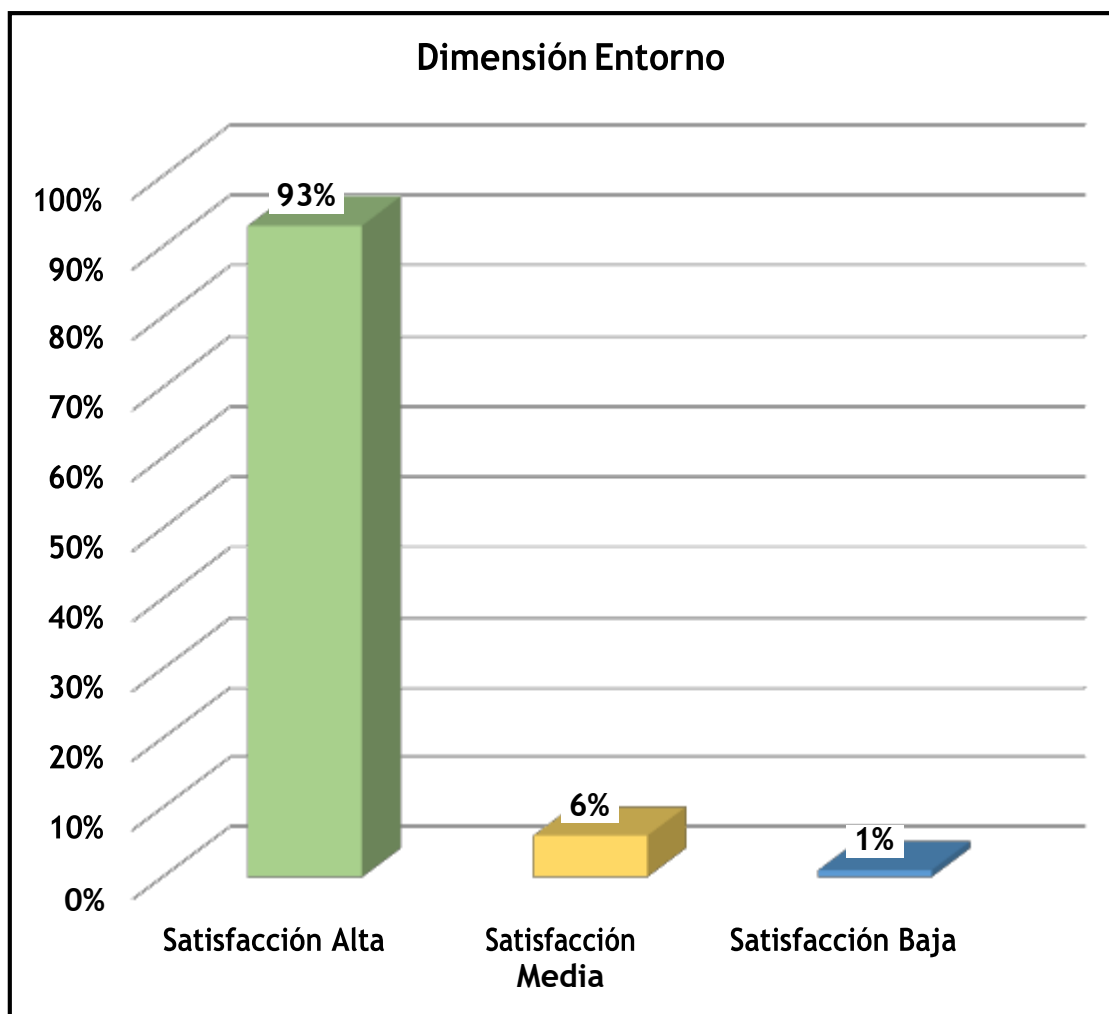
Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Interpretación:

En el presente gráfico estadístico se observa en cuanto a la satisfacción del usuario según la dimensión técnico científico, el 75% (76) presenta satisfacción alta, frente a un 15%(14) que presenta una satisfacción media y un 10%(9) presenta satisfacción baja.

GRAFICO N° 4

Nivel de satisfacción según la dimensión entorno del usuario que acude a consultorios externos del Hospital San José, Callao 2018



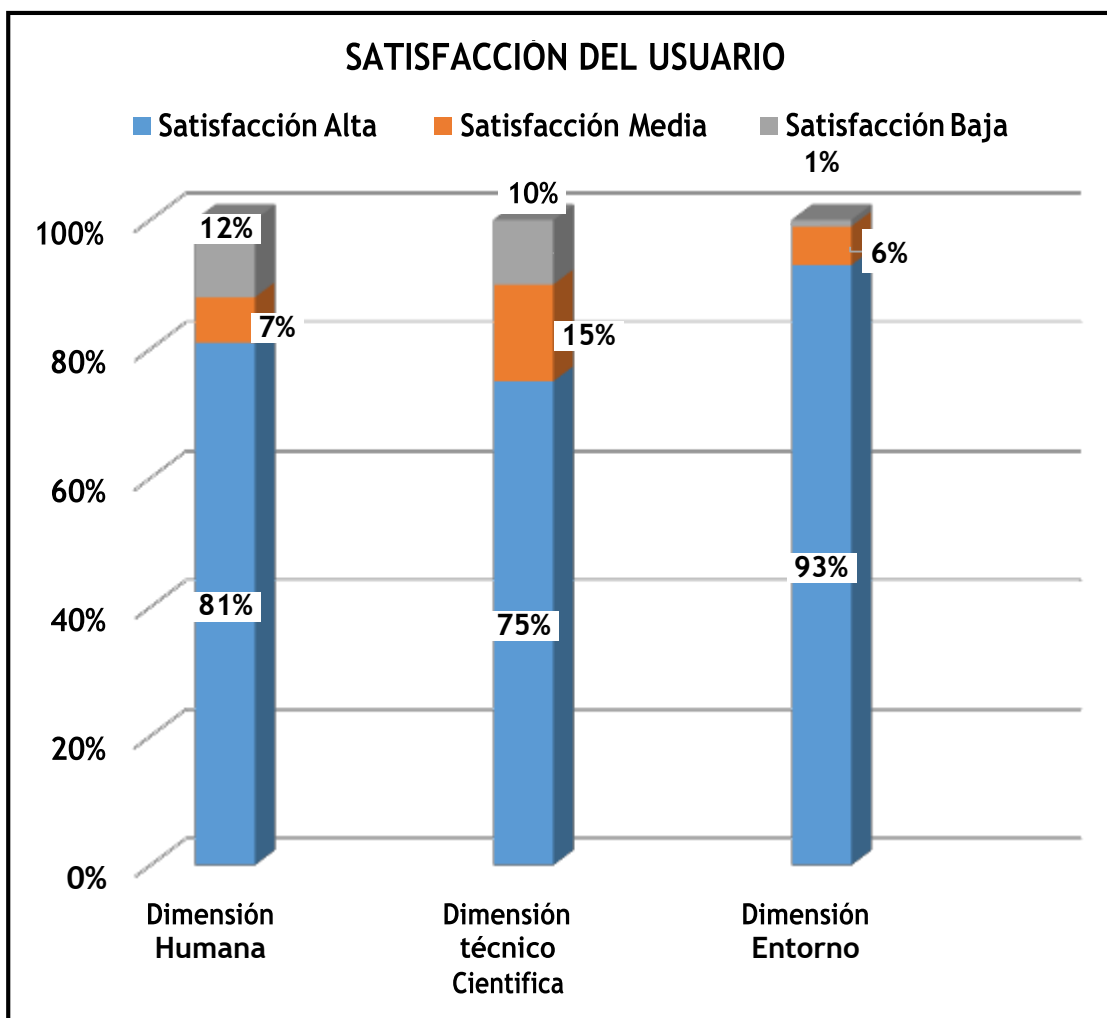
Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Interpretación:

En el presente gráfico estadístico se observa que en cuanto a la satisfacción del usuario según la dimensión entorno el 93% (92) de los usuarios presenta satisfacción alta, frente a un 6%(5) que presenta una satisfacción media y tan solo un 1%(2) presenta satisfacción baja.

GRAFICO N° 5

Grafico comparativo de las dimensiones de la satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del Hospital San José, Callao, 2018



Fuente: Satisfacción del usuario – elaboración propia 2018

Interpretación:

En el presente gráfico comparativo se puede apreciar que todas las dimensiones en general presentan una satisfacción Alta, pero cabe resaltar que la dimensión Humana presenta un 12% de los usuarios satisfacción baja y la dimensión técnico científica presentan un 10% de satisfacción baja, siendo un porcentaje menor en comparación de las demás dimensiones, la dimensión Entorno que solo presenta un porcentaje de 1 %.

VI. DISCUSION

Se determina que la satisfacción es un parámetro importante al momento de medir la satisfacción del usuario acerca de la atención que brinda el personal de salud, su evaluación se basa en mejorar la atención, permitiendo identificar, conocer, y abordar las carencias y dificultades que presenta el equipo de salud con la finalidad de incorporar estrategias que puedan mejorar la atención y así poder satisfacer las necesidades del usuario.

En la presente estudio de investigación sobre satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José.

Primeramente se tomó en cuenta las características generales de los usuarios obteniendo con respecto al sexo, predomina más el sexo femenino con 63% y el sexo masculino con una 36% en cuanto a la edad se obtuvo que el 52% de los usuarios se encuentra entre los (31- 42). Así mismo también se encontró que el 17% de los usuarios acuden más a los consultorios como Medicina, Cirugía y Ginecología, este resultado se debe a que hay más demanda de usuarios que acuden a atenderse en estos consultorios del hospital.

En cuanto a la satisfacción general del usuario que acude a los consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud, en el Hospital San José. Se evaluaron las dimensiones de la satisfacción del usuario y de acuerdo a los resultados estadísticos en el grafico N° 1 se observa que el 81.8% presenta una satisfacción alta, mientras que el 16.1 % presenta una satisfacción media y solo un 2.1 % manifiesta una satisfacción baja.

De acuerdo con ello se pudo apreciar que estos resultados no son similares a los encontrados por Díaz en Cajamarca 2014 en su investigación titulado “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud, Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca 2014”. Los resultados encontrados fueron que el 68,2% usuarios externos estaban insatisfechos y 31.8% se encontraban satisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. En cuanto a las características del usuario externo se encontró que el 48, 4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61, 1 %.

Por otra parte en otro estudio se pudo observar que los resultados fueron similares encontrados por León en Lima 2013. En su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, los resultados fueron que el 76% de usuarios, expresan estar satisfechos y un 14 % muy satisfechos con la atención recibida.

En el gráfico N° 5 se observa en cuanto a la satisfacción del usuario según la Dimensión Humana, que el 81% presenta satisfacción alta, frente a un 12% que presenta una satisfacción baja y tan solo un 7% manifiestan satisfacción media. Estos hallazgos similares fueron encontrados por León (2013) en la dimensión Relaciones Humanas hubo 81 % de usuarios que se encontraban satisfechos, 19 % muy satisfechos y se evidencio que ningún usuario estaba insatisfecho. Según Minsa y Dueñas, refiere que la dimensión humana está relacionada al aspecto humano de la atención de salud, las características básicas que describen a la dimensión es el respeto a los derechos humanos y a los aspectos individuales de la persona, Información única, completa veraz y oportuna, intereses en las necesidades y demandas del usuario, trato cordial y amable, ética y principios de acuerdo con los valores controlados por la sociedad y orientados a la salud.

En el grafico N° 6 se observa en cuanto a la satisfacción del usuario según la Dimensión Técnico – Científica que un 75% presentan satisfacción alta, frente a un 15% el cual presenta satisfacción media y tan solo un 10% de los usuarios presentan satisfacción baja . De acuerdo con ello se evidencian resultados similares a los que encontró por León 2013, tuvo 76 % de usuarios que estuvieron satisfechos, 20 % muy satisfechos, 4 % insatisfechos. Así mismo Para Dueñas. La dimensión técnica, se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud los cuales se han tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente

En el grafico N° 7 se observa en cuanto a la satisfacción del usuario según la Dimensión Entorno que un 93% presentan satisfacción alta, frente a un 6% el cual presenta satisfacción media, y se evidencia que tan solo 1% presenta satisfacción baja. Estos hallazgos son similares a los que encontró León (2013) en la dimensión entorno registró 45 % satisfechos, 10 % muy satisfechos. Por otra parte no tiene

concordancia con los resultados que encontró Sánchez en el 2012, con respecto a la sala de espera, no se encontró relación de la satisfacción del usuario, ya que a pesar de que un 54.5 % señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre Larga y Muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar más de 1 hora para ser consultado por el médico. Por otra parte el Ministerio de Salud, en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad la dimensión entorno, está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Es importante mencionar que la satisfacción del usuario externo cambia de acuerdo a la atención que se le brinda en el momento determinado. Por la misma razón es primordial el rol que desempeña el personal de salud frente a la atención recibida por el usuario por tanto tiene que identificar y satisfacer las necesidades que presenta el usuario. Cabe mencionar que es necesario la elaboración de futuros estudios en base al instrumento de satisfacción del usuario.

Finalmente la presente investigación nos detalla que la motivación y destreza del personal de salud es un factor importante para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Por otra parte la baja satisfacción del usuario externo estaría originado además con la tensión, stress o por otros factores, siendo uno de ellos la percepción del usuario ,el medio ambiente que hace propicia la atención, el tiempo de espera, y las experiencias pasadas que puedan tener del mismo o de similares consultorios.

VII. CONCLUSIONES

- a) La mayoría de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Hospital San José manifiestan satisfacción alta sobre la atención que brinda el personal de salud.
- b) En la Dimensión Humana ,la mayoría de los usuarios expresan satisfacción alta con respecto al trato y amabilidad durante su permanencia, el uso correcto del uniforme por el personal de salud y el respeto a la privacidad del paciente , el cual se obtuvo un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión. En relación a las sesiones educativas se obtuvo un impacto negativo en la satisfacción del usuario.
- c) En la Dimensión Técnico – Científica, la mayoría de los usuarios expresan satisfacción alta, en relación con la disposición de farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y para el tiempo de espera, se obtuvo un impacto positivo en esta dimensión.
- d) En la Dimensión Entorno, la mayoría de los usuarios que acuden a los consultorios externos expresan satisfacción alta con respecto a la limpieza orden, iluminación y ventilación del consultorio .Con respecto al orden del consultorio se obtuvo un impacto positivo.

VIII. RECOMENDACIONES

- a) Sensibilizar al personal de salud para continuar con los buenos resultados de satisfacción de los usuarios acerca de la atención que brindan en el Hospital San José
- b) Motivar al personal de salud para mantener y fortalecer la excelente relación que tiene con los usuarios que acuden a los consultorios del Hospital San José.
- c) Ejecutar sesiones educativas dentro del hospital con respecto a la salud de los usuarios que acuden a los consultorios, debido a que no se obtuvo buenos resultados en la encuesta.
- d) Desarrollar estudios de investigación anualmente para así captar mejor los criterios de los usuarios con respecto a la satisfacción, acerca de la atención en los consultorios externos.
- e) Realizar futuros estudios que valoren la satisfacción del usuario en todos los consultorios externos del Hospital San José, así mismo lograr porcentajes buenos de la satisfacción de los usuarios.

IX BIBLIOGRAFIA

1. Fernández E. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de Consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. (Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud) UPCH. Lima. Perú.2003. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1818/1/Fernandez_mj.pdf
2. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Barcelona: 2011 .Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
3. Cajaleon M. “Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizan. Lima: 2015
Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/214/T_047_46795243_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Purizaga L. “Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del hospital Víctor Ramos Guardia. Ica: 2015._
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/31/1/LUIS%20YSMAEL%20PURIZAGA%20OLIVOS%20-%20SATISFACCION%20PACIENTE%20QUE%20RECIBE%20CUIDADOS.pdf>
5. Lenis V, Manrique A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Bogotá: 2013. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
6. Hernández P. Importancia de la satisfacción del usuario .México: 2011. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
7. Dirección general de salud de las personas dirección ejecutiva de servicios de salud dirección de garantía de la calidad y acreditación. Encuesta de satisfacción del personal de salud .Lima: 2002.Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

8. La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Artículo de revisión .Cuba: 2014. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004
9. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Vllar Cabeza – Bambamarca 2014. Perú: 2014.
10. Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de internet .2014. Disponible en: <http://www.fadq.org/portals/Oiinvestigacion/monografico%20avedis%201 parte.pdf>.
11. Sánchez A. “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” .México: 2012. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
12. Tuesta Z. “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba”. Perú: 2015. Disponible en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza BBB.pdf?sequence=1>
13. Cabrera M. “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2015”. Lima: 2016.
14. Calderón M. “Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud bellavista, Callao”. Perú: 2017. Disponible en : <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

15. Ortiz P. “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en el micro red villa-chorrillos en el año 2014”. Perú: 2014. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz_p.pdf

16. Ramírez S. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” Perú: 2016. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1

17. Redhead R. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabayo”. Perú: 2015. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

18. Haro G. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del hospital nacional Carlos Lanfranco la hoz, setiembre – noviembre de 2016” Perú: 2017. Disponible en : <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/540/T-TPMC-Gabriel%20El%C3%ADas%20Haro%20Esquivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, México: 2011. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

20. Aguilar H. “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010, Guatemala: 2013 Disponible en : http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf

ANEXO N° 1

INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que les agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad:.....

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

Consultorio donde es atendido:

Medicina ()

Otorrino ()

Cirugía ()

Ginecología ()

Traumatología ()

Oftalmología ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

ÍTEMS	Siempre	Frecuente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
1. Durante su permanencia en el hospital el Personal de salud le brindo un trato cordial y amable.					
2. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3. El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					
4. Recibe sesiones educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
5. El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
6. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
7. En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el Examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.					

<p>8. El personal de salud que lo atiende sobre el examen que se le va a realizar.</p> <p>9. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico.</p> <p>10. El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.</p> <p>11. El personal de salud que lo atiende mantiene Confidencialidad acerca de su diagnóstico.</p> <p>12. El tiempo de su consulta es suficiente.</p> <p>13. El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.</p> <p>14. Es transferido inmediatamente al Hospital San José de Callao si el médico lo considera conveniente.</p> <p>15. Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.</p> <p>16. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.</p> <p>17. La sala de espera está limpia.</p> <p>18. La sala de espera tiene buena ventilación.</p> <p>19. El consultorio está limpio y ordenado.</p> <p>20. El consultorio está bien iluminado.</p> <p>21. Los baños están limpios permanentemente.</p> <p>22. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.</p>					
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente instrumento Yo.....

Identificada(o) con DNI.....Legalizo que he apoderado conocimiento de ser partícipe de un estudio de investigación elaborada por la estudiante Universitaria de la facultad de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, Drelli Canchanya Alonzo sobre la tesis titulada “Satisfacción del usuario que acuden a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018”. Habiendo sido informado(a) del propósito de la investigación , así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se plantea en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, brindo mi consentimiento de participar en el presente estudio.

.....

FIRMA DEL USUARIO

.....

FIRMA DEL INVESTIGADOR

ANEXO N° 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
¿Cuál es la Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018?	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la satisfacción en su dimensión humana de los usuarios sobre la atención que brinda el personal de salud en consultorios externos. ❖ Identificar la satisfacción en su dimensión técnica 	Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos	<p><u>MARCO TEÓRICO:</u></p> <p>La satisfacción en salud es la aprobación final de la atención, la cual refleja la capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes.</p> <p>SATISFACCIÓN: La satisfacción es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios.</p> <p><u>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</u></p> <p>La satisfacción del usuario se define como el valor del estado de ánimo de una persona que deduce de comparar</p>	<p><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo • Descriptivo. • No experimental, de corte Transversal <p>ESCENARIO DE ESTUDIO: Consultorios externos del Hospital San José, Callao.</p> <p>SUJETOS DE ESTUDIO Usuarios que son atendidos en consultorios externos del Hospital San José.</p>

	<p>Científica de los usuarios sobre la atención que brinda el personal de salud en consultorios externos.</p> <p>❖ Identificar la satisfacción en su dimensión entorno de los usuarios sobre la atención que brinda el personal de salud en consultorios externos.</p>		<p>el rendimiento percibido de un servicio.</p> <p><u>ATENCION</u></p> <p>Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Análisis de contenido en el programa Excel.</p>
--	--	--	---	---

ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima 09 de Marzo de 2018

CARTA N° 044 - 2018/EP/ENF.UCV-LIMA

Sra. Dra.
Jenny Dextre Ulvaldo
Hospital San José
Lima
Presente.-

Asunto: Solicito Autorizar la ejecución del proyecto de investigación de Enfermería.

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que el estudiante DRELLI CANCHANYA ALONZO del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería pueda ejecutar su investigación titulada: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSITAL SAN JOSÉ, CALLAO 2018"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

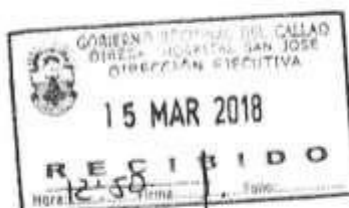
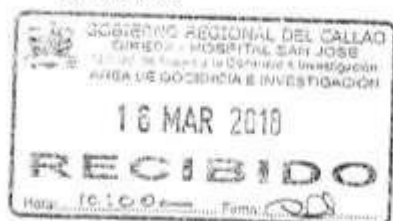
Atentamente.




[Firma]
M.º Blanca Rodríguez Rojas
Coordinadora de la Escuela Profesional de Enfermería
Universidad César Vallejo - Filial Lima



C/c: Archivo.



UCV.EDU.PE

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 53 de 57
---	---	---

Yo, María del Rosario Gutiérrez Campos., docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo de los Olivos Sede Norte, revisadora de la tesis titulada.

“Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018”, de la estudiante Drelli Canchanya Alonzo Constató que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... Lima, 30 Julio 2018

.....

Firma

María Del Rosario Gutiérrez Campos

DNI: 07133997

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 52 de 57
--	--	---

Yo Drelli Canchanya Alonzo, identificado con DNI N° 77477931, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José , Callao , 2018 ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 77477931

FECHA: 30 de Julio 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 55 de 57
--	---	---

Yo, María Del Rosario Gutiérrez Campos, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo de los Olivos sede Norte, revisora de la tesis titulada

“Satisfacción del usuario que acude a consultorio externo sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018”, de la estudiante Drelli Canchanya Alonzo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Lima, 30 Julio 2018*



Firma

María del Rosario Gutiérrez Campos

DNI: *07133997*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
 “César Acuña Peralta”**



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL SAN JOSE, CATIAO, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIATURA EN ENFERMERIA

AUTORA:

CANCHANYA ALONZO DRELLI

ASESORA:

Mg. MARIA DEL ROSARIO GUTIERREZ CAMPOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:

GESTION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

LIMA, PERU

2018

Resumen de coincidencias

29 %

Coincidencia 1 de 18
Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- 1 repositorio.ucv.edu.pe 13 % >
Fuente de Internet
- 2 repositorio.unc.edu.pe 8 % >
Fuente de Internet
- 3 cybertesis.unmsm.edu... 7 % >
Fuente de Internet



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Drelli Canchanya Alonzo
Título del ejercicio:	Presentación de Informes 2018-A
Título de la entrega:	SATISFACCION DEL USUARIO QUE..
Nombre del archivo:	TESIS_2018_DRELY_27-_06-_18.d..
Tamaño del archivo:	123.99K
Total páginas:	43
Total de palabras:	8,852
Total de caracteres:	49,513
Fecha de entrega:	27-jun-2018 10:03a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	978931650





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto bueno para entrega de tesis digital

Escuela: Enfermería

Yo, Drelli Banchanya Alonzo

.....con DNI N° 77477931 y domicilio

en Urb. Los Frutales MZD. 2710 Puente Piedra

ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de egresado de la Escuela Profesional de Enfermería del semestre 2018-I, identificado con código de matrícula N° 6700250238, de la Facultad de Ciencias Médicas

recorro a su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Visto bueno para entrega de tesis digital
Con el Título: "Satisfacción del usuario que acude a Consultorios externo sobre la atención que brinda el Personal de Salud que labora en el Hospital San José, Callao, 2018"

Por lo expuesto, agradeceré se atienda a mi pedido.

Lima, 22 de Agosto de 2018.

Firma del solicitante: Peca

Teléfono: 996113444

Correo: aries.21alonzo.1995@gmail.com

